

1787-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con un minuto del día seis de julio de dos mil diecisiete.

Por recibidos: 1) el escrito firmado por el licenciado _____, el día siete de junio de dos mil trece, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de _____) los escritos presentados los días siete de junio de dos mil trece y veinticinco de marzo de dos mil catorce, firmados por licenciada _____, en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de _____

Al respecto, tomando en cuenta que ha sido acreditada la calidad en que comparecen los referidos profesionales, se tiene por parte a las proveedoras denunciadas: 1) (_____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____ y, 2) _____, a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada _____ y por agregada la documentación que anexan a sus respectivos escritos (folios 125-130, y 133 al 139).

Ahora bien, en el segundo de los escritos presentado por la apoderada de _____ A. -folios 140 al 144-, luego de exponer argumentos de fondo sobre las infracciones atribuidas a su representada _____, expone, que en el presente procedimiento no se habilitó el acceso a los medios alternos del Centro de Solución de Controversias -CSC-, los cuales, al haberse satisfecho la pretensión de la consumidora, el caso se hubiese cerrado en dicha vía.

Agregó, que la actuación de su mandante al realizar una limpieza en el récord crediticio de la consumidora, debió habilitar los medios alternos de solución de controversias, por lo que, el hecho que el CSC presentara al consumidor un "formato" en el cual la consumidora renuncia a los medio alternos, lo considera una irregularidad de éste, pues cerró la posibilidad de un avenimiento y conciliación -propios de este tipo de procesos administrativos-, lo que además de antagonizar con la naturaleza preventiva que tienen las potestades de la Defensoría, perjudica a la consumidora en la efectiva y pronta satisfacción de sus pretensiones.

Al respecto, es menester aclarar que el artículo 36 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas -en adelante LRSIHCP-

(Handwritten signature)

145

dispone que, a fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores, *podrán* utilizarse los medios alternos de solución de controversias.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP establece claramente que la Defensoría –entendiéndose que se trata de este Tribunal, por la potestad sancionadora que le impone la ley– estará facultada para iniciar el procedimiento sancionatorio, *cuando del resultado de la investigación de las denuncias o de las quejas presentadas por los consumidores o clientes, se compruebe que se han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la ley en cuestión.*

En ese orden, se advierte que la LRSIHCP no dispone como presupuesto procesal el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, a diferencia de lo que ocurre en el art. 143 letras a) y c) de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC). En ese sentido, no es posible vía interpretación -como pretende la proveedora- establecer requisitos o presupuestos procesales, para el ejercicio o impulso de la acción administrativa sancionadora, no previstos en la ley especial y tampoco justificados en la aplicación directa de la Constitución.

Por consiguiente, considerando que dicha acción no pende de la disposición de las partes involucradas en el conflicto de consumo, sino que deriva de la acción punitiva del Estado, pues lo que se pretende conocer es la infracción a la ley como norma dictada para el orden social, y por ello su impulso es de carácter oficioso, sin más requisitos que los que el mismo legislador ha dispuesto; por tanto, es procedente declarar *sin lugar el incumplimiento al procedimiento alegado por la apoderada de*

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar el análisis de fondo:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en relación con la denuncia interpuesta por la señora

; contra las sociedades

(antes DICOM), que constituían supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

II. En dicha denuncia, la consumidora manifestó que en los meses de julio y agosto del año dos mil ocho canceló la totalidad de la deuda que tenía con el agente económico

, correspondiente a las cuentas con números en terminación ****
**** *nueve seis siete ocho (**** *9678) y **** *dos seis cinco seis
(**** *2656); sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia –veintiuno de
diciembre de dos mil doce-, la consumidora se encontraba reportada en la base de datos de la
agencia de información

Agrega, que presentó su reclamo en en reiteradas
ocasiones y el agente económico únicamente le contestó que ya se había enviado la
documentación correspondiente para que la agencia de información
eliminara el reporte de su base de datos.

Sobre la base de lo anterior, la consumidora solicitó que se eliminara todo reporte de
morosidad generado por el agente económico denunciado.

Por medio de la resolución de inicio de folios 119 y 120, se admitió la denuncia contra
, por la supuesta comisión de las infracciones contempladas
en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP. De igual forma, la denuncia fue admitida contra
la agencia de información , por la supuesta inobservancia
a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

En la misma resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que
comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; así como, para
que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder.

Durante dicho término, el licenciado -en su calidad
de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información
, contestó en sentido negativo la audiencia conferida,
manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito de la
consumidora estaba actualizada, dado que , envía su reporte
periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede
incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la certificación del reporte físico
del historial de crédito de la señora , de fecha cuatro de junio de
dos mil trece (folios 125).

Por su parte, la apoderada de , licenciada
, contestó la denuncia en sentido negativo, y manifestó que para determinar
los elementos conductuales de la infracción contenida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP,
se debe analizar el procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos

(9)

previsto en el capítulo V de la citada ley, así menciona que para que la solicitud se vuelva atendible por parte del Fideicomisario es necesario que se presente por escrito a la persona designada por el agente económico para tal efecto, y que contenga los requisitos previstos en el artículo 21 de la LRSIHCP. Agrega, que para el caso objeto de la denuncia, la solicitud de rectificación, modificación y cancelación de datos, presentada por la señora [REDACTED], no cumplía con los requisitos establecidos en el artículo 21 y 22 de la referida ley.

Respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, mencionó que el solo hecho de reportar a un cliente con mora ante una agencia de información de datos no es en sí constitutivo de infracción a la ley en comento, pues la infracción se configura única y exclusivamente cuando la información no es exacta o veraz; es decir, no corresponde con la realidad o presenta imprecisiones.

En ese sentido, sostuvo que su representada no ha incurrido en las infracciones atribuidas, pues no es cierto que el [REDACTED], esté realizando reportes negativos en el historial de crédito de la consumidora; en consecuencia, no está proporcionando, manteniendo, ni transmitiendo datos de la consumidora o cliente que no sean exactos o veraces, puesto que tal como se informó mediante carta de fecha doce de noviembre de dos mil doce, la cuenta de la señora Amalia Margarita Díaz Santos, con número en terminación **** * 2656) -debido a la situación de mora que presentaba-, fue trasladada como cartera separada a partir del mes de abril de dos mil diez.

Agregó, que se llegó a un convenio de pago con la consumidora, y que al haberse cumplido, el [REDACTED] le revirtió los intereses y descuentos acordados, quedando la cuenta con saldo cero en el mes de junio de dos mil diez, y que aún con la mora histórica su representada a raíz de la petición de la Defensoría del Consumidor solicitó también [REDACTED] eliminación del reporte por mora de la señora [REDACTED].

En consecuencia, la apoderada del agente económico afirma que es procedente absolver a su mandante, por no existir incumplimiento a lo dispuesto en las infracciones previstas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

Por otro lado, argumentó que aun cuando no se configuran las conductas impugnadas, su representada accedió a eliminar la morosidad de la señora [REDACTED] lo que implicaba que la conducta que originó la presunta infracción fue solventada, sin que exista

afectación a la consumidora, siendo improcedente la sanción por haberse eliminado el origen de la conducta denunciada, o en su defecto que se considere un atenuante ante una posible multa.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente expediente quedó en estado de emitir la resolución final respectiva.

III. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si _____, incurrió en las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales, y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces. Asimismo, debe establecerse si la agencia de información _____, incumplió con lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i), de la misma ley, por mantener información del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

IV. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se determina la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).

1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 4 de marzo de 2011, en el amparo 934-2007, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de este derecho, se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa "*presupone frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información*— que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar

las actividades relacionadas con sus datos personales –individuales y familiares–, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites”. Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas, a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo, esto es, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

En efecto, frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática, se procura satisfacer la necesidad de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos; por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

Cabe señalar que, desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante, pues sobre la base de esos datos, el agente económico decide conceder o denegar el financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto a recurrir a formas de crédito irregulares.

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha

27/VII/2011; la cual, de acuerdo a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

Entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra el contemplado en el artículo 14 letra b) de la LRSIHCP, según el cual los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados, de forma periódica, por lo menos cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.

De ahí que, de conformidad al artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, una de las obligaciones de las agencias de información es actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo de cinco días, y, cumplir lo establecido en la referida Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito. Por otra parte, el artículo 18 letras a) y c) de la citada ley, establece la

(P)

147

obligación del agente económico de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados; y, enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por la señora [REDACTED] de los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de [REDACTED], por deudas reportadas por el agente económico denunciado; no obstante, que –según afirma la consumidora– las dos cuentas detalladas en su denuncia, habían sido canceladas en los meses de julio y agosto del año dos mil ocho respectivamente.

A. Para tal efecto, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información.

Dichas agencias utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida en que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en criterios de Basilea I, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar tales riesgos mediante la constitución de reservas de saneamiento y de configurar un coeficiente de solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, [REDACTED] la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas

en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
Normales	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
Subnormales	
Categoría B	5%
Deficientes	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
De difícil recuperación	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
Irrecuperables	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de ..., corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 – 1000. Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para producir un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, la puntuación del crédito contiene información como el ingreso mensual de los solicitantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o la alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo. Tales datos son empleados para analizar el rendimiento del

sujeto frente a un préstamo, así como para determinar qué combinación de factores pueden predecir mejor dicho rendimiento y la ponderación que debe dárseles a éstos.

Para construir este modelo, se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar qué características del prestatario les ayudará a predecir si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los prestatarios cuyos préstamos se espera que sean de buen rendimiento, y un menor porcentaje se da a aquellos de los que no se espera una buena conducta crediticia.

Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, una puntuación alta indica una probable buena conducta crediticia.

B. En el presente caso, se cuenta con tres informes emitidos por

en los que se hace constar que en fechas veintidós de junio de dos mil doce (folios 4) y seis de noviembre de dos mil doce (folio 16), la consumidora tiene reportes generados por el agente económico denunciado en el rubro de "*mora histórica tarjetas de crédito y comercio últimos 36 meses*", del período comprendido de junio de 2009 a marzo de 2010, diez veces, y en el período de diciembre de 2009 a marzo de 2010, cuatro veces; asimismo, se advierte que en el reporte de fecha cuatro de junio de dos mil trece (folio 125), la consumidora ya no presentaba ningún tipo de calificación negativa en su historial de crédito por parte del agente económico denunciado.

Entre la documentación agregada al expediente por la consumidora, constan las fotocopias confrontadas de dos finiquitos; el primero (folio 5), referido a la cuenta con terminación **** * 2656, de fecha diez de julio de dos mil ocho; y el segundo (folio 6), por la cuenta con terminación **** * 9678, de fecha nueve de julio de dos mil ocho. En ambos documentos, se hace constar que la consumidora había cancelado a las fechas de emisión de los mismos, la totalidad de los saldos adeudados en las relacionadas cuentas.

Por su parte, el agente económico adjuntó fotocopias de contratos de emisión y uso de tarjeta de crédito visa, con terminaciones **** * 9678 y **** * 2656, suscritos por la consumidora con Banco [redacted] diecisiete de junio y el veintidós de noviembre, ambos en el año dos mil cinco, junto a la declaración jurada del señor [redacted], quien en su calidad de apoderado general administrativo y judicial del agente económico, manifestó que Banco [redacted] reconoció y ratificó expresamente todas y cada una de las cláusulas del referido contrato, en virtud de la fusión

celebrada entre Banco

, aclarando que la sociedad absorbente modificó su denominación a Banco , adquiriendo los derechos y contrayendo todas las obligaciones que se derivan de dichos contratos (folios 18 al 23).

Asimismo, agregó los estados de cuenta de las referidas tarjetas de crédito objeto de reclamo, para la cuenta con terminación **** * 9678, el período de julio de dos mil cinco a septiembre de dos mil nueve; y respecto de la cuenta con terminación **** * 2656, de diciembre de dos mil cinco a junio de dos mil dos mil diez (folios 24 al 116), en los que se detallan: a) para la primera de las cuentas, que la consumidora pagó la cantidad de \$702.00 en fecha veintiséis de junio de dos mil ocho, quedándole un saldo de \$559.07 al corte del 16/07/2008, cantidad que fue revertida a la cuenta de la consumidora, en fecha 28/07/2008 en concepto de cargos por mora, cargos por sobregiro, intereses por financiamiento y descuentos de pago anticipado, quedando saldo a cero; y, b) para la segunda cuenta, que en fecha veintiséis de enero de dos mil ocho la consumidora pagó la cantidad de \$2,028.00, y le quedó un saldo de \$1,645.50 al corte del 28/07/2008, los cuales el banco le revirtió el veinticuatro de marzo de dos mil diez, en concepto de cargos por mora, descuentos pago anticipado y ajuste de intereses, dejando el saldo de contado a -\$0.01.

C. De acuerdo a la documentación que consta en el presente expediente y de los hechos vertidos por la consumidora y por el agente económico, ha quedado establecido que Banco , reportó a la señora en la base de datos de la agencia de información , por dos deudas que se relacionan a los contratos citados, y cuyos saldos adeudados fueron pagados en su totalidad por la consumidora, los días 9 y 10 de julio de 2008, según ha quedado demostrado con los finiquitos de folios 5 y 6 y los estados de cuenta, por lo que dichos reportes no eran veraces, pues el agente económico no podía reportar a la consumidora por mora histórica relacionada con las referidas cuentas a partir de agosto de dos mil ocho.

En ese sentido, este Tribunal ha comprobado que se configuró la infracción contemplada en el artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, pues los datos del reporte no eran exactos o veraces.

D. Ahora bien, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por desatender solicitudes del consumidor o cliente de rectificación o cancelación de datos personales, el artículo 18 letra a) de la LRSIHCP establece que los agentes económicos tienen la obligación de proporcionar mensualmente en los primeros *quince días calendario* la

información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, y en el caso que la corrección de datos sea solicitada por el cliente, la letra b) de la misma disposición, establece que dicho agente económico dispone de *tres días hábiles después de solicitada la misma*, para remitir la orden de rectificación correspondiente.

En el presente procedimiento, consta a folios 7, escrito de fecha siete de mayo de dos mil doce, del reclamo de la consumidora dirigido a ..., por medio del cual expresaba su inconformidad con los saldos atribuidos y el reporte de mora generados a su nombre, siendo que ya había pagado la totalidad de sus créditos, solicitando la eliminación del reporte negativo en la base de datos de la agencia de información, del cual si bien se advierte no tiene consignada fecha en la que fue recibido por el agente económico, consta que el mismo fue confrontado por el CSC de la Defensoría del Consumidor en fecha veintiocho de junio de dos mil doce.

En virtud de lo anterior, siendo que de dicha solicitud tenía conocimiento el agente económico desde el día veintiocho de junio de dos mil doce; y que, según consta en el reporte emitido por el agente de información de folios 16, hasta el día *seis de noviembre de dos mil doce*, se mantenían los datos negativos al consumidor, ha quedado acreditado que el agente económico en mención infringió lo dispuesto en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP.

Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que l ... S.A., cometió las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la ley en mención*.

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la ..., por infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, ha quedado establecido que la información mantenida en la base de datos de la referida agencia de información, que ha sido proporcionada y transmitida por la misma, corresponde a los datos proporcionados por el agente económico ... al motivo es procedente absolver a la sociedad ...

..., por las infracciones administrativas que se le atribuyen.

VII. Por otro lado, ha de resaltarse que no obstante el artículo 25 inciso segundo de la LRSIHCP otorga a este Tribunal la facultad de decidir sobre la procedencia de la rectificación,

modificación o cancelación de datos, en el transcurso del procedimiento ha quedado demostrado que el reporte generado por el agente económico ya ha sido eliminado de la base de datos de ..., sin que a la fecha se refleje reporte alguno a nombre del consumidor, por lo que resulta improcedente decretar la rectificación, modificación o cancelación de los mismos.

VIII. Para fijar el monto de las sanciones correspondientes a las infracciones cometidas por ..., este Tribunal debe ceñirse a los límites establecidos en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. Al respecto el artículo 30 letra a) de la citada ley señala que las infracciones graves a dicha ley se sancionarán de la siguiente manera: *“Las infracciones graves con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, y hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios, si la afectación es a intereses colectivos o difusos.”*

En el inciso segundo del artículo antes referido, se establece que la cuantía de la sanción será impuesta de acuerdo a los siguientes parámetros: gravedad de la infracción, el daño o cuantía de los perjuicios causados, la duración de la infracción, y el beneficio obtenido; así como, los criterios establecidos en el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor: tamaño de la empresa, el impacto a los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, intencionalidad del proveedor, grado de participación en la acción u omisión, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el agente económico es un proveedor que desarrolla actividades financieras, y que, por tratarse de un banco el monto de capital social no podrá ser inferior a cien millones de colones (equivalentes a \$11,482,571.43 dólares de los Estados Unidos de América), tal y como se consigna el artículo 36 de la Ley de Bancos; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LRSIHCP, con el objeto de garantizar el manejo confiable y seguro de la información que recibe de los consumidores que adquieren los servicios que como proveedor suministra a los consumidores a través de todas sus sucursales en el territorio salvadoreño.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que el agente económico cometió la infracción grave establecida en el artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, al desatender el reclamo presentado por la consumidora en el cual solicitaba la

rectificación de su historial crediticio, ya que estaba siendo reportada con información negativa proveniente de créditos que ya había pagado, situación que debía ser resuelta en el plazo de tres días hábiles después de interpuesta la queja; no obstante, consta a folios 16, que después de cinco meses de tener conocimiento la proveedora -mediante la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor-, la consumidora continuaba siendo reportada en la base de datos de la agencia de información.

Como se señaló anteriormente, el agente económico incurrió en tal infracción a la ley de forma dolosa. Además, ocasionó un menoscabo al derecho al honor y a la intimidad de la consumidora, así como al derecho a la protección en el manejo de sus datos, ya que, a pesar que la señora [redacted] hizo uso de los controles que la LRSIHCP franquea para controlar el tratamiento de los mismos, el agente económico decidió omitir dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 18 letra b) de la LRSIHCP, siendo responsable de la lesión ocasionada en la esfera jurídica de la consumidora.

Ahora bien, respecto a la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, es necesario tener presente que el agente económico actuó de forma negligente, ya que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que el agente económico proporcionó, mantuvo y transmitió datos de la consumidora que no eran exactos o veraces, pues los reportes realizados para ser mantenidos en la base de datos de la agencia de información, tenían como base una deuda proveniente de obligaciones crediticias que fueron pagadas en el mes de julio de dos mil ocho.

Por otro lado, sobre el argumento de la licenciada [redacted] de el hecho de eliminar los datos negativos del historial crediticio de la consumidora, constituye una importante atenuante para efectos de fijar el monto de la multa correspondiente, debe aclararse que la LRSIHCP, como una ley especial, no contempla eximentes, ni atenuantes de responsabilidad para los agentes económicos o de información que han inobservado las obligaciones y prohibiciones establecidas en la misma; es decir, que cuando se configuran las infracciones contempladas en dicho cuerpo legal, las sanciones correspondientes proceden pese a los acuerdos o acciones correctivas que puedan verificarse en el curso del procedimiento administrativo y en el caso particular la acción correctiva se ejecutó fuera del plazo legal.

Finalmente, este Tribunal considera procedente la imposición de la sanción de conformidad a los términos antes señalados, ya que ha sido el agente económico—una empresa de tamaño grande—, la responsable del incumplimiento de la obligación que posee de reportar

información actualizada, verdadera y confiable del comportamiento crediticio de la señora _____, máxime cuando se encuentra obligado a responder *por la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información que reporta en la base de datos de la agencia de información.*

Finalmente, es oportuno señalar que es un hecho público y notorio que Banco _____ cambió su denominación a _____ según consta en la Modificación por Cambio de Denominación, inscrita, el día treinta de junio de dos mil dieciséis en el Registro de Comercio, al número 23 del libro 3605 del Registro de Sociedades.

IX. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 23, 24, 25, 28 letras a), c) e i) y 30 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal RESUELVE:

a) Sancionar a _____ -ahora J _____

_____, con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,421.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra a) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales.

b) Sancionar a _____ -ahora _____

_____ con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,421.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, conforme a lo previsto en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

En observancia al inciso quinto del artículo 30 de la LRSIHCP, que preceptúa que el procedimiento para la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la ley de la entidad supervisora -siendo para el presente caso la Ley de Protección al Consumidor-, las sanciones impuestas al agente económico denunciado que ascienden a la cantidad de

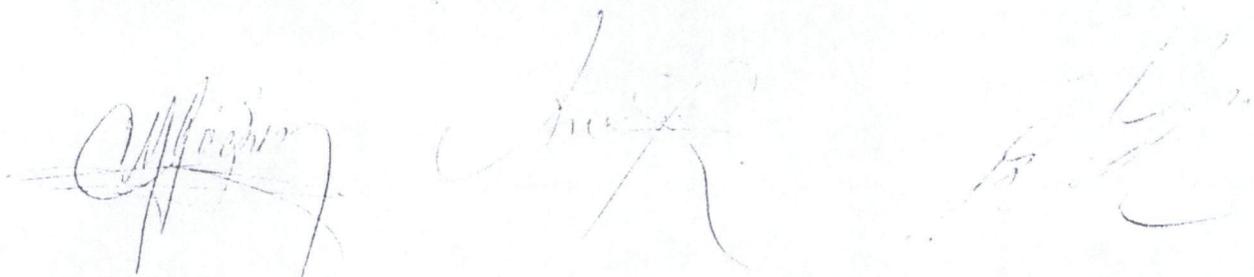
CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS DÓLARES (\$44,842.00), deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la presente resolución, lo anterior debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado*; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso final del artículo antes relacionado.

Además, se hace del conocimiento de las partes intervinientes, que esta resolución no admite ningún recurso de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

c) *Absolver a* _____, por las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP que le fueron atribuidas.

d) *Tomar nota del lugar señalado por la licenciada* _____ y el licenciado _____, para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisionan para el mismo fin.

e) *Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.*



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

B.

